

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева» (Астраханский
государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП

_____ Е.А. Мацуй

«30» июня 2023г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой культурологии

_____ А.Н.Харитонов

«30» июня 2023г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОФИСНАЯ ГРАМОТНОСТЬ**

Составитель
подготовки

Кнурова В.А., к.и.н., доцент Направление

38.03.02 – Менеджмент Направленность (профиль) ОПОП

Менеджмент организации

Квалификация (степень)

бакалавр

Форма обучения

очно-заочная

Год приема

2021

Курс

3

Астрахань, 2023 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цель изучения дисциплины - изучение особенностей организации современного офиса, в частности, принципов секретарского обслуживания, выяснение основных проблем данной профессиональной деятельности, разбор типовых проблем.

Учебная дисциплина «Офисная грамотность» является важной составляющей общей профессиональной подготовки бакалавров по данному направлению. Она призвана обеспечить освоение студентами теоретических и практических навыков, связанных с работой в офисе.

1.2. Задачи дисциплины: рассмотрение законодательных, нормативно-методических актов; характеристика современных квалификационных требований к различным категориям офисных работников, их должностных обязанностей; определение типовых офисных структур; рассмотрение необходимых деловых и личных качеств работников офисных структур; ознакомление студентов с требованиями к рабочему месту и организации работы в офисе.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Дисциплина относится к дисциплинам и курсам по выбору.

Дисциплина встраивается в структуру ОПОП как с точки зрения преемственности содержания, так и с точки зрения непрерывности процесса формирования компетенций выпускника.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами: Правоведение В результате освоения этой дисциплины, студент должен:

Знания:

– основные правовые понятия и концепции,

Умения:

– анализировать конституционно-правовые нормы,

Навыки:

- начальными навыками применения основных правовых норм.

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

Дисциплина поможет студентам при написании бакалаврской работы.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОПВО по данному направлению подготовки (специальности):

Универсальные (УК): УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Таблица 1 – Декомпозиция результатов обучения

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
	Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	современную теоретическую концепцию культуры речи, орфоэпические, акцентологические, грамматические, лексические нормы русского литературного языка	-использовать государственный и иностранный язык в профессиональной деятельности	техникой деловой речевой коммуникации, опираясь на современное состояние языковой культуры

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Объём дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных единицы, в том числе 72 часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (из них 17 часа – практические, семинарские занятия), и 55 часа – на самостоятельную работу обучающихся.

Таблица 2 – Структура и содержание дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование раздела (темы)	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самостоят. работа		Формы текущего контроля успеваемости форма промежуточной аттестации [по семестрам]
			Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
1	Тема 1. Основы офисной грамотности	6		1			6	семинар
2	Тема 2. Нормативно-правовые и нормативно-методические основы офисной деятельности.			2			6	семинар
3	Тема 3. Организация работы и условия труда в офисе			2			6	семинар
4	Тема 4. Психологические основы офисной работы			2			6	семинар
5	Тема 5. Должностные обязанности офисных работников			2			6	семинар
6	Тема 6. Делопроизводственные основы офисной работы			2			6	Контрольная работа №1
7	Тема 7. Административные и организационные функции офисных работников			2			6	семинар
8	Тема 8. Аналитические и технические функции офисных служащих.			2			6	семинар
9	Тема 9. Этикет офисной работы.			2			7	семинар
	ИТОГО 72			17			55	ЗАЧЕТ

Примечание: Л – лекция; ПЗ – практическое занятие, семинар; ЛР – лабораторная работа; КР – курсовая работа; СР – самостоятельная работа.

Таблица 3 – Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины (модуля) и формируемых компетенций

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции	Общее количество компетенций
		УК-4	
Тема 1. Основы офисной грамотности	7	+	1
Тема 2. Нормативно-правовые и нормативно-методические основы офисной деятельности.	8	+	1
Тема 3. Организация работы и условия труда в офисе	8	+	1
Тема 4. Психологические основы офисной работы	8	+	1
Тема 5. Должностные обязанности офисных работников	8	+	1
Тема 6. Делопроизводственные основы офисной работы	8	+	1
Тема 7. Административные и организационные функции офисных работников	8	+	1
Тема 8. Аналитические и технические функции офисных служащих.	8	+	1
Тема 9. Этикет офисной работы.	9	+	1
Итого	72		1

Краткое содержание каждой темы дисциплины (модуля)

Тема 1. Основы офисной грамотности.

Коммуникационные, психологические, нормативные и иные основы офисной грамотности. Разнообразие офисных специальностей и базовые принципы их взаимодействия. Особенности трудоустройства и последующей работы в офисе.

Тема 2. Нормативно-правовые и нормативно-методические основы офисной деятельности.

Эргономические требования к условиям труда. Основные документы, регламентирующие организацию рабочих мест, санитарные требования и нормы. Должностные инструкции.

Тема 3. Организация работы и условия труда в офисе.

Нормирование и охрана труда офисных служащих. Оптимальные структуры офисов, приемных руководителей.

Оборудование приемной офиса техническими средствами. Компьютерные программы. Средства связи. Организация и автоматизация рабочего места. Оптимальные помещения. Рациональное освещение, цветовое оформление, интерьер, фитодизайн. Обеспечение офиса аптечкой и противопожарными средствами. Планирование работы. Загруженность в течение рабочего дня. Режим труда и отдыха.

Тема 4. Психологические основы офисной работы.

Этапы адаптации работника. Коммуникационные основы взаимодействия. Профессиональные качества. Деловые и организаторские способности. Характеристика личных качеств: коммуникабельность, внешний вид, умение создать психологический комфорт в офисе, доброжелательность, взаимодействие с коллегами, подчиненными, клиентами и руководителем.

Тема 5. Должностные обязанности офисных работников.

Трудовой кодекс в офисной работе.

Внутриучрежденческая регламентация деятельности в должностной и обучающей инструкции.

Тема 6. Делопроизводственные основы офисной работы.

Структура законодательной и нормативно-методической базы по документационному обеспечению управления. Федеральные законы, регулирующие отдельные аспекты документирования и работы с документами. Нормативно-методические акты по делопроизводству и архивному делу.

Обязанности по организации и ведению делопроизводства. Функции по документированию и работе с документацией. Инструкция по делопроизводству.

Требования к оформлению документов. Подготовка проектов документов, регистрация, контроль за исполнением. Систематизация и хранение документации. Особенности работы с документами ограниченного доступа. Автоматизированные системы управления документацией.

Тема 7. Административные и организационные функции офисных работников.

Организация приема посетителей разных категорий. Учет посетителей, создание баз данных. Правила ведения телефонных переговоров. Документирование, учет телефонных сообщений. Организация работы с делегациями, командированными.

Организация рабочего дня руководителя. Планирование работы. Соотношение режима труда руководителя и секретаря. Правила организации приемов, презентаций, выставок. Подготовка деловых встреч и переговоров руководителя. Обязанности секретаря по организационному и документационному обеспечению совещаний. Типы совещаний, порядок их подготовки. Функции секретаря по организации заседаний и ведению протоколов. Деятельность секретаря по проведению мероприятий, предшествующих командировке руководителя. Подготовка зарубежных поездок руководителя. Сбор необходимой информации. Организационные мероприятия.

Тема 8. Аналитические и технические функции офисных служащих.

Референтская деятельность, работа с текстами управленческих документов при подготовке докладов, выступлений. Составление отчетов, сводок. Анализ и сбор информации. Создание баз данных по документам, корреспондентам и прочее. Особенности работы со специализированной литературой. Анализ публикаций в прессе. Составление аннотаций.

Обязанности по печатанию, тиражированию, рассылке документов. Прием и передача факсограмм. Передача документов в структурные подразделения. Обеспечение порядка в приемной и кабинете.

Тема 9. Этикет офисной работы.

Служебный этикет и деловой протокол. Служебная субординация. Взаимодействие с коллегами, этикет в работе с посетителями. Правила приветствия, представления, обращения. Значение визитных карточек, их оформление, виды. Речевой этикет в деловом общении. Культура телефонного общения. Требования к ведению беседы.

Поведение в конфликтных ситуациях. Допустимые подарки в служебной деятельности. Имидж. Требования к стилю одежды.

ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине (модулю)

Лекционные и семинарские занятия, при необходимости, проводятся в мультимедийной аудитории (оборудованной компьютером, видеопроектором, Интернет, программное обеспечение). Как на лекционных занятиях, так и на семинарских возможно использование презентаций, видеоматериалов, с последующим их обсуждением

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю)

Самостоятельная работа студентов по дисциплине предполагает выполнение следующих видов деятельности:

1. Участие в коллоквиуме и ролевых играх,
2. Подготовка к к.р. и проблемному семинару.

Таблица 4 – Содержание самостоятельной работы обучающихся

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Формы работы
Тема 1. Основы офисной грамотности	6	Опрос
Тема 2. Нормативно-правовые и нормативно-методические основы офисной деятельности.	6	Опрос
Тема 3. Организация работы и условия труда в офисе	6	коллоквиум
Тема 4. Психологические основы офисной работы	6	Проблемный семинар
Тема 5. Должностные обязанности офисных работников	6	опрос
Тема 6. Делопроизводственные основы офисной работы	6	Ситуационные задачи
Тема 7. Административные и организационные функции офисных работников	6	Ролевая игра
Тема 8. Аналитические и технические функции офисных служащих.	6	К.р.
Тема 9. Этикет офисной работы.	7	Ролевая игра

5.1. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно.

Методические рекомендации по выполнению контрольных работ, проведению зачета

Контрольные работы

Контрольная работа состоит из 2-х заданий. Основаниями для снижения оценки за задание являются:

- ошибки в объяснениях и комментариях при верно выполненном задании;
- неполный ответ для теоретический заданий;
- небрежное выполнение;
- многократное переписывание контрольной работы.

Задание не может быть засчитано, если:

- даны два неверных ответа на теоретические вопросы.

Проведение зачета

Оценивание студентов на зачете осуществляется в соответствие с требованиями и критериями 100-балльной шкалы. Учитываются как результаты текущего контроля, так и знания, навыки и умения, непосредственно показанные студентами в ходе зачета.

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов, по результатам выполнения самостоятельных и тематических контрольных работ. Он предусматривает проверку готовности студентов к плановым занятиям, оценку качества и самостоятельности выполнения заданий на практических занятиях, проверку правильности решения задач, выданных на самостоятельную проработку.

На зачете осуществляется комплексная проверка знаний, навыков и умений студентов по всему теоретическому материалу дисциплины и с проверкой практических навыков и умений.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если студент выполнил ситуационную (профессиональную) задачу верно, представлен ответ, информация сформулирована обоснованно, логично и последовательно, применен творческий подход;
- оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если студент выполнил ситуационную (профессиональную) задачу преимущественно верно, представлен ответ, информация сформулирована обоснованно, формулировки конкретные, приведены ссылки на документы, допущены некоторые неточности, имеется одна негрубая ошибка.
- оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если студент выполнил ситуационную (профессиональную) задачу преимущественно верно, представлен ответ, информация сформулирована с нарушением логики, не полная, формулировка общая или неполная, имеются одна или две негрубые ошибки;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если студент невыполнил ситуационную (профессиональную) задачу или выполнил ее неверно, обоснования неверные, либо дан верный ответ без его обоснования, сделаны грубые ошибки.

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины (модуля), выполняемые обучающимися самостоятельно

Письменные работы, самостоятельно выполняемые обучающимися при освоении дисциплины, не предусмотрены

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

[Указываются формы учебных занятий по дисциплине (модулю), развивающих у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества, и все применяемые образовательные технологии: интерактивные лекции, групповые дискуссии, ролевые и деловые игры, тренинги, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, симуляции, технологии open space / открытое пространство, мастерская будущего, peer education / равный обучает равного; экспресс-семинары, проектные семинары; бизнес-тренинги (business training), кейс-стади (case-study), обучение действием («action learning»), метафорическая игра, педагогические игровые упражнения (в качестве коллективного задания), мозговой штурм (эстафета), ситуационные методы, тематические дискуссии, игровое проектирование, групповой тренинг, групповая консультация и др. Раздел рекомендуется представить в табличной форме (курсивом в таблице 5 выделены примерные варианты заполнения)]

Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа

Тема 1. Основы офисной грамотности		Фронтальный опрос Практическое задание Анализ конкретных ситуаций и кейсов методом case-study	Не предусмотрено
Тема 2. Нормативно-правовые и нормативно-методические основы офисной деятельности.		Фронтальный опрос Анализ конкретных ситуаций и кейсов методом case-study Эссе	Не предусмотрено
Тема 3. Организация работы и условия труда в офисе		Фронтальный опрос Решение задач Практическое задание по методу кейч-ноутинг «Комплекс маркетинга»	Не предусмотрено
Тема 4. Психологические основы офисной работы		Фронтальный опрос Анализ конкретных ситуаций и кейсов методом case-study	Не предусмотрено
Тема 5. Должностные обязанности офисных работников		Фронтальный опрос	Не предусмотрено
Тема 6. Делопроизводственные основы офисной работы		Фронтальный опрос	Не предусмотрено
Тема 7. Административные и организационные функции офисных работников		Фронтальный опрос	Не предусмотрено
Тема 8. Аналитические и технические функции офисных служащих.		Фронтальный опрос	
Тема 9. Этикет офисной работы.		Фронтальный опрос	

6.2. Информационные технологии

- использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронных библиотек, журналов и т. д.) как источников информации;
- использование возможностей электронной почты преподавателя;
- использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т. д.);
- использование виртуальной обучающей среды (LMS Moodle «Цифровое обучение») или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров]

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013, Microsoft Office Visio 2013	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Google Chrome	Браузер
OpenOffice	Пакет офисных программ
Opera	Браузер

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» https://library.asu.edu.ru/catalog/
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» https://journal.asu.edu.ru/
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. http://www.consultant.ru

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) «Офисная грамотность» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин (модулей) и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины (модуля) – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6 – Соответствие разделов, тем дисциплины (модуля), результатов обучения по дисциплине (модулю) и оценочных средств

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Тема 1. Основы офисной грамотности	УК-4	Фронтальный опрос Практическое задание Анализ конкретных ситуаций и кейсов методом case-study
Тема 2. Нормативно-правовые и нормативно-методические основы офисной деятельности.	УК-4	Фронтальный опрос Анализ конкретных ситуаций и кейсов методом case-study Эссе
Тема 3. Организация работы и условия труда в офисе	УК-4	Фронтальный опрос Решение задач Практическое задание по методу кейч-ноутинг «Комплекс маркетинга»
Тема 4. Психологические основы офисной работы	УК-4	Фронтальный опрос Анализ конкретных ситуаций и кейсов методом case-study
Тема 5. Должностные обязанности офисных работников	УК-4	Фронтальный опрос
Тема 6. Делопроизводственные основы офисной работы	УК-4	Фронтальный опрос
Тема 7. Административные и организационные функции офисных работников	УК-4	Фронтальный опрос
Тема 8. Аналитические и технические функции офисных служащих.	УК-4	Фронтальный опрос
Тема 9. Этикет офисной работы.	УК-4	Фронтальный опрос

[Примечание: данная таблица заполняется в соответствии с таблицей 3]

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

[В таблицах 7–8 приводятся примерные показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания]

Таблица 7 – Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 8 – Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю)

Тема 1. Основы офисной грамотности.

1. Вопросы для обсуждения

1. Коммуникационные, психологические, нормативные и иные основы офисной грамотности.
2. Разнообразие офисных специальностей и базовые принципы их взаимодействия.
3. Особенности трудоустройства и последующей работы в офисе.

Тема 2. Нормативно-правовые и нормативно-методические основы офисной деятельности.

1. Вопросы для обсуждения

1. Эргономические требования к условиям труда.
2. Основные документы, регламентирующие организацию рабочих мест, санитарные требования и нормы.
3. Должностные инструкции.

2. Презентация

Задание: на один из вопросов составить презентацию

Тема 3. Организация работы и условия труда в офисе.

1. Вопросы для обсуждения

1. Нормирование и охрана труда офисных служащих.
2. Оптимальные структуры офисов, приемных руководителей.
3. Оборудование приемной офиса техническими средствами.
4. Компьютерные программы. Средства связи. Организация и автоматизация рабочего места. Оптимальные помещения.
5. Рациональное освещение, цветовое оформление, интерьер, фитодизайн. Обеспечение офиса аптечкой и противопожарными средствами.
6. Планирование работы. Загруженность в течение рабочего дня. Режим труда и отдыха.

2. Коллоквиум

Вопросы для коллоквиума

1. Нормирование и охрана труда офисных служащих. Оптимальные структуры офисов, приемных руководителей.
2. Оборудование приемной офиса техническими средствами. Компьютерные программы. Средства связи. Организация и автоматизация рабочего места. Оптимальные помещения.
3. Рациональное освещение, цветовое оформление, интерьер, фитодизайн.

Обеспечение офиса аптечкой и противопожарными средствами.

4. Планирование работы. Загруженность в течение рабочего дня. Режим труда

Тема 4. Психологические основы офисной работы.

1. Вопросы для проблемного семинара

1. Этапы адаптации работника.
2. Коммуникационные основы взаимодействия.
3. Профессиональные качества.
4. Деловые и организаторские способности.
5. Характеристика личных качеств: коммуникабельность, внешний вид, умение создать психологический комфорт в офисе, доброжелательность, взаимодействие с коллегами, подчиненными, клиентами и руководителем.

Тема 5. Должностные обязанности офисных работников.

1. Вопросы для обсуждения

1. Трудовой кодекс в офисной работе.
2. Внутриучрежденческая регламентация деятельности в должностной и обучающей инструкции.

Тема 6. Делопроизводственные основы офисной работы.

1. Вопросы для обсуждения

1. Структура законодательной и нормативно-методической базы по документационному обеспечению управления.
2. Федеральные законы, регулирующие отдельные аспекты документирования и работы с документами.
3. Нормативно-методические акты по делопроизводству и архивному делу.
4. Обязанности по организации и ведению делопроизводства.
5. Функции по документированию и работе с документацией. Инструкция по делопроизводству.
6. Требования к оформлению документов. Подготовка проектов документов, регистрация, контроль за исполнением.
7. Систематизация и хранение документации.
8. Особенности работы с документами ограниченного доступа.
9. Автоматизированные системы управления документацией.

2. Ситуационные задачи

1. Составьте приказ об итогах работы с документами в 2017 году в ООО «Сильвинит». В констатирующей части укажите на низкую требовательность руководителей подразделений к качеству подготовки документов и контролю за их исполнением. В распорядительной части обратите внимание на повышение требовательности к сотрудникам в части работы с документами. Дайте задание сотруднику, отвечающему за делопроизводство, по разработке мер, связанных с улучшением данной работы.

2. Составьте письмо-ответ типографии издательства «Наука» малому предприятию «Сорбент» о возможности выполнения заказа на изготовление бланков учета и отчетности.

3. Составьте информационное письмо о продаже частным и государственным предприятиям персональных компьютеров по договорной стоимости и возможности принимать заказы на составление программ.

4. Составьте письмо-просьбу коммерческой фирмы «Новосибирскснабсбыт» французской фирме «Окситроль» об организации встречи для установления сотрудничества в поставках точной измерительной аппаратуры.

5. Составьте краткий протокол производственного совещания сотрудников планово-экономического отдела завода медпрепаратов, на котором был рассмотрен вопрос

о досрочной разработке техпромфинплана на 2001 год. После обсуждения производственное совещание приняло решение разработать техпромфинплан на три дня раньше установленного срока. Остальные данные укажите самостоятельно.

6. Составьте докладную записку о причинах несвоевременного представления информации и выполнении приказа директора. Остальные реквизиты укажите самостоятельно.

7. Составьте приказы (недостающие реквизиты укажите самостоятельно): о приеме на работу бухгалтером Ивановой Ирины Петровны; об увольнении переводом в другую организацию.

Тема 7. Административные и организационные функции офисных работников.

1. Вопросы для обсуждения

1. Организация приема посетителей разных категорий. Учет посетителей, создание баз данных. Правила ведения телефонных переговоров. Документирование, учет телефонных сообщений. Организация работы с делегациями, командированными.

2. Организация рабочего дня руководителя. Планирование работы. Соотношение режима труда руководителя и секретаря. Правила организации приемов, презентаций, выставок.

3. Подготовка деловых встреч и переговоров руководителя.

4. Обязанности секретаря по организационному и документационному обеспечению совещаний.

5. Типы совещаний, порядок их подготовки.

6. Функции секретаря по организации заседаний и ведению протоколов.

7. Деятельность секретаря по проведению мероприятий, предшествующих командировке руководителя.

8. Подготовка зарубежных поездок руководителя.

9. Сбор необходимой информации.

10. Организационные мероприятия.

2. Ролевая игра

1 Тема (проблема)

Административные и организационные функции офисных работников

2 Концепция игры

В ходе смоделированной рабочей ситуации учащиеся демонстрируют знание административных и организационных функций разных категорий офисных работников.

3 Роли:

- секретарь
- администратор
- менеджер
- технический директор
- офис-менеджер
- клиент
- журналист
- директор фирмы

Ожидаемый (е) результат (ы)

В ходе игры необходимо продемонстрировать навыки административной и организационной деятельности в офисе, исходя из заданной роли в рамках смоделированной рабочей ситуации.

Тема 8. Аналитические и технические функции офисных служащих.

1. Вопросы для обсуждения

1. Референтская деятельность, работа с текстами управленческих документов при

подготовке докладов, выступлений.

2. Составление отчетов, сводок.
3. Анализ и сбор информации.
4. Создание баз данных по документам, корреспондентам и прочее.
5. Особенности работы со специализированной литературой.
6. Анализ публикаций в прессе. Составление аннотаций.
7. Обязанности по печатанию, тиражированию, рассылке документов.
8. Прием и передача факсограмм.
9. Передача документов в структурные подразделения.
10. Обеспечение порядка в приемной и кабинете.

2.Контрольная работа

1. Референтская деятельность, работа с текстами управленческих документов при подготовке докладов, выступлений.
2. Составление отчетов, сводок. Анализ и сбор информации.
3. Создание баз данных по документам, корреспондентам и прочее.
4. Особенности работы со специализированной литературой.
5. Анализ публикаций в прессе. Составление аннотаций.
6. Обязанности по печатанию, тиражированию, рассылке документов.
7. Прием и передача документов.
8. Передача документов в структурные подразделения.
9. Обеспечение порядка в приемной и кабинете.

Тема 9. Этикет офисной работы.

1.Вопросы для обсуждения

1. Служебный этикет и деловой протокол.
2. Служебная субординация.
3. Взаимодействие с коллегами, этикет в работе с посетителями.
4. Правила приветствия, представления, обращения.
5. Значение визитных карточек, их оформление, виды.
6. Речевой этикет в деловом общении. Культура телефонного общения.

Требования к ведению беседы.

7. Поведение в конфликтных ситуациях.
8. Допустимые подарки в служебной деятельности.
9. Имидж. Требования к стилю одежды.

2.Ролевая игра

1 Тема (проблема)

Этикет офисной работы

2 Концепция игры

Демонстрация учащимися этикетных офисных норм в одежде и поведении, отработка навыков речевого этикета в деловом общении, обсуждение поведения в конфликтных ситуациях и их моделирование.

3 Роли:

- секретарь
- администратор
- менеджер
- технический директор
- офис-менеджер
- клиент
- журналист
- директор фирмы

Ожидаемый (е) результат (ы)

В ходе игры студенты осваивают основы делового этикета, а также модели

поведения в конфликтных ситуациях.

7.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Максимальное количество баллов за работу в течение семестра: 100 баллов

Контролируемые	Баллы /Количество	Максимальное количество	Срок предоставления
Выступления на семинарских занятиях:			
Семинарские занятия	4	10	по расписанию
Дополнение	0,1-0,5	10	по расписанию
Контрольная работа	10\1	10	по расписанию
Контроль творческой самостоятельной работы			
Ролевая игра	15\2	30	по расписанию
Коллоквиум	20\1	20	по расписанию
Ситуационные задачи	10\1	10	
Итоговая отчетности-фо		Итого: 90 баллов	

Начисление бонусов

Показатель	Баллы
1. Отсутствие пропусков лекций	лл
Отсутствие пропусков семинарских +1занятий	
3. Участие с докладами на научных конференциях:	
внутривузовской	+1
городской	+1
областной	+2
Региональной	+2
международной	+2

Система штрафов

Показатель	Баллы
1. Опоздание (два и более)	-2
2. Не готов к занятию	-1
3. Нарушение учебной дисциплины	-2
4. Пропуск лекций без уважительной причины (одно -1 занятие)	
5. Пропуск семинарских занятий без уважительной -1 причины (одно занятие)	
6. Нарушение правил техники безопасности	-3

Преподаватель, реализующий дисциплину (модуль), в зависимости от уровня подготовленности обучающихся может использовать иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) основная литература:

1. Кузнецов И. Н. Делопроизводство [Электронный ресурс]. - М.: Дашков и К,

2014. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394019814.html> («Электронный читальный зал - Консультант студента»).

2. Куняев Н.Н., Документоведение : учебник / Н.Н. Куняев, Д.Н. Уралов, А.Г. Фабричнон; под ред. проф. Н.Н. Куняева - М. : Логос, 2017. - 352 с. (Новая университетская библиотека) - ISBN 978-5-98704-329-5 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785987043295.html>

б) дополнительная

3. Кулинич М.А. Теория и практика межкультурной коммуникации [Электронный ресурс] - М.: ФЛИНТА, 2017. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976528239.html> («Электронный читальный зал - Консультант студента»).

в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимый для освоения дисциплины (модуля)

Перечень электронно-библиотечных систем (ЭБС)

<i>Наименование</i>			
Электронно-	сист	(ЭБС)	ООО
«Консультант студента». Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Каталог в настоящее время содержит около 15000 наименований. www.studentlibrary.ru , <small>Регистрация с компьютеров АГУ</small>			

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Учебные аудитории, библиотеки АГУ, компьютерные классы, мультимедийные аудитории.

При необходимости рабочая программа дисциплины (модуля) может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).